



## CASE STUDY

# Wie Quinns of Baltinglass mit „Quadiant Impress“ die eigene Kundenkommunikation erfolgreich automatisiert hat – und das auf höchstem Niveau



Quinns of Baltinglass Ltd, ein Grosshändler für Landwirtschaftsbedarf aus Irland, nutzt Quadiant Impress erfolgreich dazu, die eigene Produktivität zu steigern. Mehr noch: Mit Quadiant Impress ist es nicht nur gelungen, die Postbearbeitung spürbar zu beschleunigen – auch die Einhaltung der strengen europäischen Datenschutzvorgaben (GDPR) ist nun sichergestellt.

Seit fast einem Jahrhundert steht der Name Quinns für Innovation in der irischen Agrarwirtschaft. Das Unternehmen unterstützt Landwirte dabei in den unterschiedlichsten Bereichen. Denn wie das Unternehmensmotto vermuten lässt, liefert Quinns „alles für den Landwirt“ – von Dünger und Futtermitteln über Kraftstoffe bis hin zu Eisenwaren, Baumaterialien, Spritzmitteln und Chemikalien reicht die umfangreiche Produktpalette. Darüber hinaus gehört Quinns zu den grössten Getreideeinkäufern in ganz Irland. Die zentrale Verarbeitungsanlage in Lewinstown, einer kleinen Stadt im Osten des Landes, verarbeitet jährlich über 100.000 Tonnen Getreide. Gleichzeitig produziert die angeschlossene Futtermühle jährlich über 95.000 Tonnen Tierfutter.

Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz im irischen Baltinglass, knapp eine Stunde südöstlich von Dublin. Hier befindet sich auch der eindrucksvolle Flagship Store. Zudem unterhält Quinns ein eigenes Filialnetz aus sechs Agrarmärkten in regionalen Zentren wie Naas, Avoca und Milford, verteilt über den gesamten Südosten der grünen Insel. Der damit verbundene, relativ breit Kundenstamm aus Bauern und anderen landwirtschaftlichen Betrieben bedarf reichlich Kundenkommunikation – und sorgt zudem für eine hohe Anzahl an Ausgangsrechnungen.

“UNSERE PROZESSE WAREN LANGSAM UND ARBEITSINTENSIV: OFT NAHMEN SIE DIE KOMPLETTE BUCHHALTUNG IN BESCHLAG. ÜBERALL STAPELTE SICH PAPIER - UNMENGEN AN PAPIERKRAM, KISTEN MIT FLYERN STANDEN IN JEDER ECKE.“

Colm Conlon  
Finanzvorstand (CFO), Quinns



## DIE ECKPUNKTE AUF EINEN BLICK

- **Höhere Produktivität:** Reduktion der benötigten Zeit zur Postbearbeitung durch Mitarbeiter um das Achtfache.
- **100% Datenintegrität und -sicherheit:** Die Post erreicht immer den richtigen Kunden. Dabei ist die Einhaltung der GDPR-Richtlinien stets gewährleistet.
- **Höhere Mitarbeiterzufriedenheit:** Es ist nicht mehr notwendig, jeden Monat eine grosse Anzahl von Dokumenten mühsam und manuell zu falten und zu kuvertieren.
- **Gesteigerte Produktivität und Effizienz:** Mitarbeiter können sich um wichtigere und „sinnvollere“ Aufgaben wie etwa das Mahnwesen kümmern.
- **Spürbare Kosteneinsparung:** Durch die automatische Gruppierung verschiedener Postbestandteile (z.B. Rechnungen und Kontoauszüge) konnte auch die Anzahl der zu verschickenden Umschläge erheblich reduziert werden.

## EIN LANGSAMER, AUFWÄNDIGER UND ARBEITSINTENSIVER PROZESS

Vor der Zusammenarbeit mit Quadiant waren die Post- und Versandprozesse bei Quinns vor allem eins: manuell – und langsam. Am Ende jedes Monats mussten zahlreiche Rechnungen und Kontoauszüge an Kunden verschickt werden, die oftmals zunächst anschreiben lassen. Hinzu kam der regelmässige Versand von Flugblättern mit Sonderangeboten und monatliche Bulletins mit saisonalen Fach- und Ratgeberartikeln rund um die Landwirtschaft.

Für die Mitarbeiter von Quinns war das eine mühsame und sehr zeitaufwändige Aufgabe. Jede Rechnung, jeder Kontoauszug und jedes Flugblatt mussten gedruckt und den einzelnen Empfängern zugeordnet werden. Und das bei einer riesigen Masse an Ausgangspost: Im Durchschnitt mussten 22.000 Dokumente pro Monat bearbeitet werden. Eine enorme Belastung für das Team. So waren vier Mitarbeiter jeden Monat bis zu drei Tage lang ausschliesslich damit beschäftigt Stapel zu sortieren, zu kuvertieren und zu versenden.

Dass der Prozess anfällig für menschliche Fehler war, liegt förmlich auf der Hand. „Ich hatte ständig Angst, dass einem Mitarbeiter dabei ein Fehler unterläuft“, erinnert sich Colm Conlon, Chief Financial Officer bei Quinns, und erklärt: „Stellen Sie sich vor, Sie haben den Auszug eines Kundenkontos mit sieben oder acht zugehörigen Rechnungen. Danach folgt der nächste Kontoauszug für einen anderen Kunden. Da kann es schon einmal passieren, dass der nachfolgende Kontoauszug versehentlich im Brief des ersten Kunden landet. In einem kleinen Land wie Irland kann das aber schnell mal der direkte Nachbar des anderen Kunden sein. Spätestens seit Einführung der europäischen Datenschutzbestimmungen darf das aber auf keinen Fall mehr passieren.“

Abgesehen davon war der gesamte Ausgangsprozess natürlich extrem ineffizient - und verlangsamte nicht nur den Rechnungsversand. Auch die Spanne bis zum letztendlichen Zahlungseingang war deutlich zu lang. Zudem hatte die schwerfällige Versandabwicklung negative Auswirkungen auf Arbeitsmoral und Betriebsklima. Kein Wunder:

Das Sortieren von unzähligen Versanddokumenten und das händische Falten schier endloser Massen von Umschlägen gehörte zu den unbeliebtesten und „nervigsten“ Tätigkeiten in der Zentrale, welche die Mitarbeiter noch dazu von ihren eigentlichen Aufgaben abhielt.



## INSTALLATION VON QUADIENT IMPRESS

Um all diese Probleme zu lösen, entschied sich Quinns für Impress von Quadiant. In einem ersten Schritt nahm ein ortsansässiger Quadiant-Berater anschliessend den bestehenden Postkommunikationsprozess genau unter die Lupe. Es folgte die genaue Definition der abzubildenden Prozesse und Geschäftsanforderungen. Auf dieser Basis wurde schliesslich die leistungsstarke Quadiant-Lösung auf den Servern von Quinns installiert und passgenau für die Verwendung mit dem bestehenden Enterprise Resource Planning-System (ERP) und den entsprechenden Dokumentenprozessen konfiguriert.

Mit Impress von Quadiant ist Quinns nun in der Lage, seine gesamte Ausgangspost – immerhin knapp 20.000 Blatt pro Monat – digital zu drucken. Die Lösung fügt dabei nicht nur Rechnungen und Kontoauszüge zusammen, sie macht auch das zugehörige Marketingmaterial automatisch dazu. Indem die integrierte Miniaturkamera aufgedruckte Barcodes ausliest, ist zudem stets sichergestellt, dass immer genau die richtigen Dokumente den passenden Kunden erreichen – und das in nur einem Umschlag.

Die Softwarelösung koordiniert die Produktion und sorgt dafür, dass die ausgedruckten Seiten im Falle eines postalischen Versandes an eine Kuvertiermaschine weitergeleitet werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit zum digitalen Versand per E-Mail – ein Ausgangskanal, der sich gerade bei jungen und modernen Landwirten immer grösserer Beliebtheit erfreut. Und Quinns dabei hilft, die eigenen Versandkosten noch weiter zu reduzieren. Zudem ermöglicht Impress von Quadiant auch noch die Bereitstellung eines praktischen Onlineportals für all diejenigen Kunden, die lieber selbst ihre Transaktionsdokumente abrufen möchten. Doch die Lösung verfügt noch über weitere Automatisierungsfunktionen. Ein Beispiel wären smarte Businessregeln, um unnötigerweise ausgedruckte Gutschriften oder Nullwertabrechnungen in den Monatsabrechnungen vor vornherein zu vermeiden – etwa immer dann, wenn ein Kundenkonto bereits ausgeglichen wurde. Darüber hinaus muss

**“WENN MITARBEITER KRANK ODER IM URLAUB WAREN ODER IN MEETINGS STECKTEN, KAM SCHNELL DER GESAMTE MANUELLE ARBEITSPROZESS INS STOCKEN. UM DAS AUSZUGLEICHEN, MUSSTE ICH DANN MITARBEITER AUS ANDEREN ABTEILUNGEN ABZIEHEN. DAS VERZÖGERTE JEDOCH DEN PROZESS MEIST UM EINEN KOMPLETTEN WEITEREN TAG. ABSOLUTE ZEITVERSCHWENDUNG.”**

**Colm Conlon**  
Finanzvorstand (CFO), Quinns

Quinn nun auch keine Massen an teurem Briefpapier mehr vorhalten. Der Erfolg kann sich sehen lassen: Mit Impress von Quadiant konnte nicht nur die Zustellgeschwindigkeit aller Ausgangsdokumente des Agrargrosshändlers enorm erhöht werden – der ganze Prozess läuft nun auch rechtssicher und deutlich weniger stör- und fehleranfällig ab.

# PRODUKTIVITÄT ERZEUGEN

Heute können die Verwaltungsmitarbeiter von Quinns am Monatsersten mit dem guten Gefühl in die Arbeit kommen, dass sich der gesamte Arbeitsaufwand vom Drucken über das Kuvertieren bis hin zum Versenden trotz des enormen Postausgangsvolumens bis zum Abend erledigt hat.

“Einer der ersten spürbaren Benefits war der direkt deutliche Produktivitätsgewinn. Eine sprichwörtliche Mammutaufgabe, die bis vor Kurzem noch vier Personen zwei ganze Tage lang voll ausgelastet hat, wird jetzt von nur einer Person an einem einzigen Tag erledigt”, freut sich Quinns-CFO Conlon. “Ausserdem hat es die Unordnung im Büro beseitigt. Die Zeiten von Papiertürme in jeder Ecke und Marketingmaterial, das überall herumfliegt, sind endlich vorbei. Auch typische ‚menschliche‘ Fehler sind heute nahezu ausgeschlossen. Zudem können wir endlich sicher sein, nicht mehr mit den geltenden Datenschutzbestimmungen in Konflikt zu geraten.“

“Aber der grösste Gewinn, den uns Impress von Quadiant gebracht hat, zeigt sich im spürbar befreiten Betriebsklima. Das nervenaufreibende Falten und Kuvertieren von Hand hat endlich ein Ende. Zwar haben wir

die Lösung jetzt schon seit über vier Jahren im Einsatz. Doch unsere Mitarbeiter bemerken noch heute gelegentlich: ‚Es ist so toll, dass ich mich nicht mehr andauernd an irgendwelchen Briefbögen schneide‘ oder ‚Mein Gott, allein der Gedanke, das alles von Hand machen zu müssen“.

Um es auf den Punkt zu bringen: Die Zusammenarbeit zwischen Quinns und Quadiant hätte nicht besser laufen können. Heute kommt der zuständige Kundenbetreuer von Quadiant regelmässig bei Quinns vorbei und stellt sicher, dass auch weiterhin alles reibungslos und so effektiv wie möglich läuft. Im Rahmen einer umfassenden Wartungs- und Supportvereinbarung hat man bei Quinn darüber hinaus aber natürlich auch jederzeit die Möglichkeit, sich an die professionelle und erfahrene Support-Hotline zu wenden.

Der Erfolg für Quinns ist deutlich messbar. Impress von Quadiant hat die Postbe- und -verarbeitung vollkommen verändert und damit zu einer Reduktion der Arbeitslast für die betroffenen Mitarbeiter um den Faktor acht geführt. Ein Vorteil, der sich auch an der deutlich zufriedeneren Belegschaft ablesen lässt.

## HILFE BEI DATENSCHUTZ UND COMPLIANCE

“Heute empfehle ich Quadiant sehr gerne auch meinen Kunden weiter – denn die wissen mittlerweile ohnehin alle, was für eine tolle Lösung wird da installiert haben. Und dass sie nicht nur unsere Produktivität massgeblich gesteigert, sondern auch für besseren Datenschutz und ein tolles Betriebsklima gesorgt hat.”

Colm Conlon, Finanzvorstand (CFO), Quinns



## ÜBER QUADIANT®

Quadiant unterstützt mehrere Hunderttausend Unternehmen auf der ganzen Welt dabei, mit ihren Kunden in Verbindung zu bleiben. Der Fokus liegt auf drei Kernbereichen der modernen Kundeninteraktion: der intelligente Automatisierung von Kundenkommunikation, Paketschliessfachlösungen und Mailinglösungen. In diesen Feldern entwickelt Quadiant innovative Lösungen, die relevante, personalisierte und wertvolle Kundenerlebnisse schaffen. Quadiant ist im Compartment B der Euronext Paris (QDT) notiert und ist Teil des CAC® Mid & Small und EnterNext® Tech 40 Index.

Mehr Infos unter [www.quadiant.ch/e-services](http://www.quadiant.ch/e-services) und [e-services.ch@quadiant.com](mailto:e-services.ch@quadiant.com) oder unter [www.quadiant.com](http://www.quadiant.com)

**quadiant**  
Because connections matter.

Quadiant® ist nach ISO 9001, ISO 14001 und OHSAS 18001 zertifiziert und bietet Ihnen somit die höchsten Prozess-, Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltstandards.

